



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(ธก.)๖๐๗/๒๕๖๖

วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

เรียน ผชก.(ฉ๒)

ตามที่ กฟฉ.๒ ขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือนนั้น

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงาน

ที่http://om.pea.co.th/om๖๓/web_area/index.php?p=e&s=๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบส.ฉ๒ ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำพันธุ์ เอื้อเฟื้อพันธุ์)

ผจก.กฟส.มสส.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง เหตุแจ้ง กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	113.00				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00				
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 99%	28859.00				T-Code -zbr001V2
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	1474.00				-เลือก กฟภ. ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟภ.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	30333.00				-เลือก นกฟผ.(ดีเยี่ยม) -ข้อมูลจำนวน มขท. อยู่ในระดับ Y123
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	0.00				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0.00				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าฯ ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ หมั่นตรวจสอบความถี่ไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ตามวัน กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	1.0% 0.0% 1.0% 0.0%				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มี หมั่นตรวจสอบความถี่ไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ตามวัน กรณีฉุกเฉิน - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 34 ชม. (ราย) - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100% 100%	0.0% 0.0%				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้แจ้งไฟฟ้าชำรุดโทรแจ้งไฟฟ้า (นับเวลาจากวันที่ผู้แจ้งไฟฟ้าชำรุดเริ่มขอ ปฏิบัติงานหรือขอซ่อมแซม) กรณีมีระบบ จำหน่ายหรือเบรคตู้ 3.2.1 ระบบเบรคตู้ (300/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้แจ้งไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เป็น 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เป็น 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	5.0% 0.0% 91.0% 4.0%				HT-Code zcm011 ไม่สามารถเบิกของในคลัง ที่ใช้ได้
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้แจ้งไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เป็น 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เป็น 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	0.0% 0.0% 0.0% 0.0%				ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
3.2.2 ระบบเบรคตู้สูง(22/33 kv) 3.2.2.1 หมั่นตรวจสอบความถี่ไม่เกิน 250 kv ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เป็น 35 วันทำการ (ราย)	100% 100%	0.0% 0.0%				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 เปลี่ยนแปลงขนาดสารเคมีเกินกว่า 250 ลิตร เคมีไม่เกิน 2,000 ลิตร ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3 ตรวจสอบหาสาเหตุของไฟฟ้าดับที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การซ่อมแซมผู้ใช้ไฟฟ้าและพื้นที่การปฏิบัติงาน หลังปิดบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.2 การจ่ายคืนค่าเงินค่าบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%					
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และข้อผิดพลาดระดับ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและวันครบถ้วนเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบวันครบถ้วนผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบวันครบถ้วนผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ค่าเงินค่าบริการภายใน 25 วันทำการ - ค่าเงินค่าบริการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.03				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกรณี กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม ศาลหรือหน่วยงานอื่น)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0.03				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0.03				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเรียกหรือเงินอุด ทางที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	95%	0.10				